



Conditions d'utilisation de l'offre BCVs Digital Banking



**Banque Cantonale
du Valais**

1. Généralités

La Banque Cantonale du Valais (ci-après BCVs) offre à sa clientèle diverses fonctionnalités par voie dématérialisée et/ou électronique (ci-après le Digital Banking), dont font notamment partie le BCVs e-banking (ci-après e-banking), l'application BCVs Mobile banking (ci-après Mobile banking), la mise à disposition de e-documents ainsi que le e-trade.

2. Accès aux prestations e-banking

Le e-banking est un moyen de communication entre le client et la BCVs permettant de consulter les comptes et les dépôt-titres, d'effectuer des opérations du trafic des paiements ainsi que des opérations sur valeurs mobilières sur un dépôt-titres e-trade. Le contrat d'utilisation est conclu lors de l'acceptation par la BCVs du document « contrat e-banking » signé par le client. Chaque utilisateur (soit le client et/ou son mandataire) reçoit les renseignements utiles pour l'emploi de l'e-banking. Les renseignements sont contenus dans les documents qui lui sont remis. Divers renseignements peuvent également être obtenus à l'écran.

2.1 L'accès à l'e-banking est ouvert à toute personne qui lors de son utilisation s'est identifiée :

- par son numéro de contrat e-banking
- par le mot de passe personnel de son choix (chiffres et/ou lettres)
- par le code de sécurité (application CrontoSign Swiss, carte d'accès sécurisé ou autre système)

2.2 L'utilisateur est tenu de modifier dès sa réception le premier mot de passe personnel remis par la BCVs. Le mot de passe, une fois modifié, constitue un code de 6 à 20 chiffres et/ou lettres inconnus de la BCVs et librement choisi par l'utilisateur. La BCVs conseille de modifier régulièrement cette combinaison.

2.3 Afin de déterminer le code de sécurité, la BCVs remet à l'utilisateur une lettre d'activation pour CrontoSign Swiss, une carte d'accès sécurisé ou autre système. Pour des raisons de sécurité, la BCVs se réserve en particulier le droit de bloquer l'utilisation des logiciels ou applications, mis à disposition par elle, sur certains appareils non conformes (appareils débridés ou dont la sécurité n'est plus suffisamment garantie en raison d'autres manipulations).

2.4 Lorsqu'un utilisateur s'est identifié conformément au chiffre 2.1, la BCVs est en droit de le considérer comme autorisé à accéder à l'e-banking sans qu'il doive fournir d'autres preuves de son autorisation. Il peut dès lors valablement :

- transmettre des instructions et communications par e-banking,
- disposer des informations relatives au(x) compte(s)/dépôt-titres(s) au(x)quel(s) il a accès,
- passer des ordres au débit du (des) compte(s) mentionné(s) dans le cadre du « contrat e-banking »,
- d'exécuter un ordre de bourse pour un dépôt-titres e-trade.

La BCVs est aussi en droit de passer valablement au débit du compte du client les ordres, d'exécuter valablement un ordre de bourse pour un dépôt-titres e-trade ainsi que d'exécuter les instructions et les communications qui lui parviennent par e-banking dès que l'identification s'est faite conformément au chiffre 2.1 et dans le cadre fixé par le « contrat e-banking ».

2.5 La BCVs a exécuté correctement ses obligations lorsqu'elle a donné suite soit aux demandes de consultation, soit aux ordres de paiement, soit aux ordres de bourse qui lui sont parvenus par e-banking, sauf en cas de faute grave de sa part.

2.6 La BCVs est autorisée selon sa propre appréciation à refuser certains ordres passés par e-banking, notamment lorsqu'il manque la couverture nécessaire ou s'il y a dépassement de la limite de crédit préalablement convenue. Les ordres sont exécutés dans les meilleurs délais.

2.7 Le client reconnaît sans réserve toutes les transactions effectuées par la BCVs sur la base d'ordres transmis par un utilisateur au moyen de l'e-banking sans confirmation écrite. Il reconnaît également que toutes les instructions et communications qui parviennent à la BCVs par ce moyen sont considérées comme émanant effectivement de lui-même. Demeure réservé le droit de recours éventuel du client à l'encontre de son représentant ou de l'utilisateur.

3. Mobile Banking

3.1 L'application Mobile banking permet d'afficher sur le smartphone de l'utilisateur des informations bancaires comme son compte, son dépôt, ses transactions ainsi que, le cas échéant, d'autres informations, via un canal de communication crypté. Le Mobile banking permet également d'accéder à sa messagerie sécurisée e-banking, de consulter des cours de bourse ou des taux de change, de bénéficier de services de géolocalisation, de numériser des bulletins de versement (QR-Factures) et de les envoyer à la BCVs. Lors du téléchargement puis de l'installation de l'application de Mobile Banking sur le smartphone de l'utilisateur, celui-ci en accepte les conditions d'utilisations spécifiques qui font parties intégrantes des présentes conditions d'utilisation. L'utilisateur procède ensuite à l'activation du login sécurisé du Mobile banking depuis une session e-banking (définition du mot de passe et activation du certificat de sécurité par un code unique).

3.2 En mettant à disposition de l'utilisateur le service Mobile banking, la BCVs lui accorde le droit non exclusif, non transmissible, gratuit, de télécharger l'application y relative (éventuellement auprès d'une partie tierce autorisée), de l'installer pour son usage privé sur un appareil en sa possession, et de l'utiliser conformément à son but.

L'application Mobile banking peut contenir des logiciels dont la licence est accordée par des tiers. L'utilisateur reconnaît et accepte les droits de la BCVs et d'éventuels tiers sur l'application Mobile banking. La BCVs ne garantit d'aucune manière le fonctionnement et l'exploitation de l'application Mobile banking. La BCVs n'est notamment pas tenue d'actualiser l'application Mobile banking, de l'améliorer, de l'étendre ou d'assurer une assistance. La BCVs se réserve le droit, auquel l'utilisateur consent expressément, de supprimer ou de faire supprimer à tout moment et sans préavis l'application Mobile banking de son appareil. Pour des raisons de sécurité, la BCVs se réserve en particulier le droit de bloquer l'utilisation des logiciels ou applications, mis à disposition par elle, sur certains appareils non conformes (appareils débridés ou dont la sécurité n'est plus suffisamment garantie en raison d'autres manipulations). La BCVs ne garantit pas le fonctionnement de Mobile banking sur l'appareil de l'utilisateur avec son opérateur de réseau.

4. Transmission et exécution des ordres de bourse e-trade

4.1 La BCVs ne fournit aucun conseil dans le cadre des ordres de bourse liés à des prestations e-trade (ordre d'exécution pure ou « *execution only* »). Toutes les décisions sont prises par le client lui-même, sous sa responsabilité exclusive. Pour pouvoir effectuer des ordres de bourse e-trade, le client signe préalablement le formulaire « Renonciation au conseil en placement – Simple exécution d'ordre (*execution only*) » de la BCVs.

Le client confirme être au fait des risques et usances des opérations de bourse décrits dans la brochure « Risques inhérents au commerce d'instruments financiers » disponible sur le lien suivant : <http://bcvs.ch/asb>.

Avant d'investir dans un instrument financier, le client doit examiner les prospectus, *termsheets*, feuilles d'information de base et rapports financiers publiés concernant ledit instrument financier. Dans le cadre de l'achat ou la souscription d'instruments concernés par la publication d'une feuille d'information de base (FIB), celle-ci peut être consultée à partir du site suivant : <https://bcvs.microsite.tools.factsheetslive.com/fr/> et est également disponible sur demande auprès de la BCVs.

Le client autorise expressément la BCVs à mettre à sa disposition la feuille d'information de base après la conclusion de chaque opération sur instruments financiers concernée.

En souscrivant aux prestations e-trade, et en effectuant donc des transactions sans conseil préalable de la BCVs, le client confirme avoir les connaissances et l'expérience nécessaires pour de telles opérations et reconnaît que la BCVs n'est pas tenue de vérifier le caractère approprié ou adéquat de la transaction, dont la responsabilité incombe au seul client. Dès lors, le client assume l'entière responsabilité du choix des transactions effectuées et de leur exécution. La présente information est fournie au client de manière unique et n'est pas répétée à chaque transaction.

4.2 Le client reconnaît que le traitement de ses ordres de bourse e-trade ne s'effectue pas directement, ni 24 heures sur 24. Le traitement des ordres e-trade dépend notamment des horaires d'ouverture et des jours fériés bancaires de la BCVs, des délais de traitement interne par la BCVs, de la disponibilité des systèmes informatiques auxquels recourt la BCVs pour l'exécution des ordres, ainsi que des jours/heures de négoce des places boursières correspondantes.

Les ordres de bourse e-trade peuvent être passés par e-banking, par Mobile banking ou en cas de panne du service e-banking, par téléphone durant les jours et heures d'ouverture de la BCVs. Les ordres de bourse e-trade qui parviennent sous forme écrite ou par fax ne sont pas acceptés.

4.3 Le client reconnaît que certaines catégories d'instruments financiers ne peuvent pas être traitées sur e-trade. Pour exécution de ces catégories d'instruments financiers, le client prend contact avec la plateforme téléphonique *execution only* (dont les coordonnées sont communiquées par la BCVs), durant les jours et heures d'ouverture de la BCVs.

La BCVs ne saurait être tenue responsable des conséquences d'un retard de traitement de ces ordres, en particulier en cas de variation de cours de l'instrument financier.

4.4 Les conditions contractuelles des places boursières et/ou les prescriptions spécifiques de l'émetteur sont applicables aux transactions et aux titres. Le client s'engage à observer les règles et usances boursières et les prescriptions spécifiques de l'émetteur. La BCVs peut refuser les ordres non conformes. Le client assume seul la responsabilité du respect de ces règles et usances. La BCVs ne répond pas des dommages éventuels qui pourraient en résulter. De plus, le client prend acte du fait que la BCVs est habilitée à retarder, bloquer ou refuser des transactions afin de respecter les règles de comportement sur le marché.

4.5 Bien que la BCVs sélectionne soigneusement les informations publiées sur la plateforme e-trade, elle ne peut en garantir l'exactitude, la fiabilité et l'exhaustivité. Le client prend des décisions sur la base de ces informations exclusivement à ses propres risques. De plus, la BCVs est en droit de modifier le contenu de la plateforme à tout moment et sans préavis.

Les informations publiées sur la plateforme e-trade ne constituent ni des offres, ni des appels d'offres, ni des analyses financières.

4.6 Les informations publiées sur la plateforme e-trade sont réservées à l'usage strictement privé du client. Toute reproduction ou transmission à des tiers est interdite.

5. Conditions relatives à la remise électronique de documents bancaires via e-banking

Par la signature du contrat e-banking, le client autorise la BCVs à lui transmettre des justificatifs bancaires par voie électronique. Veuillez à ce sujet consulter les « Conditions relatives à la remise électronique de justificatifs bancaires via e-banking ». Pour les clients déjà titulaires d'une relation e-banking qui reçoivent les documents bancaires en version papier, il est possible d'activer l'option de remise des documents par voie électronique. **Par la signature du contrat ou par l'activation de l'option, le client déclare avoir lu les « Conditions relatives à la remise électronique de justificatifs bancaires via e-banking » et déclare les accepter, et autorise la remise par la BCVs sur son accès spécifique de documents bancaires.**

6. Devoir de diligence du client et des personnes autorisées

L'utilisateur est tenu de garder secret ses mots de passe afin d'éviter un emploi abusif. Les mots de passe personnels ne doivent pas être conservés par écrit. Le client supporte tous les risques résultant de la connaissance par un tiers des marques d'identification de l'utilisateur. Si l'utilisateur a une raison de craindre qu'un mot de passe soit parvenu à la connaissance d'un tiers non autorisé, il a l'obligation de modifier immédiatement ce mot de passe.

7. Exclusion de la responsabilité

7.1 La BCVs n'assume aucune responsabilité quant à l'exactitude et au caractère complet des communications transmises. En particulier, les informations concernant les comptes, les dépôts-titres (soldes, extraits, transactions, etc.) les cours de bourse ou des devises sont considérées comme provisoires et n'engagent pas la BCVs. Il en va de même pour l'affichage des informations dans le Mobile Banking qui peut être différent de l'affichage dans d'autres services en ligne de la BCVs, tel que l'e-banking. De même, la BCVs n'assume aucune responsabilité en lien à l'affichage de contenus provenant de prestataires externes (notamment eBill, Swiss Bankers, ...). Par ailleurs, les communications transmises ne sont jamais des offres fermes, sauf si le contraire a été expressément stipulé.

7.2 La messagerie sécurisée sur BCVs e-banking n'a pas d'autre but que l'échange de renseignements entre la BCVs et le Client, et inversement. Elle ne peut pas être utilisée pour la transmission d'ordres de paiements ou de bourse. La BCVs n'exécutera pas de tels ordres ou instructions qui lui parviendraient par le biais de la messagerie, toute responsabilité de sa part étant alors exclue. Les informations/propositions contenues dans la messagerie ne peuvent engager la BCVs ou ses employés.

7.3 Les transactions e-banking et Mobile banking entre le client et la BCVs sont effectuées via le réseau internet qui n'est pas spécialement protégé à cet effet. En raison du haut degré technologique du cryptage utilisé, certains pays l'interdisent sur leur territoire. Il appartient au client ou à l'utilisateur de s'assurer qu'il ne fait pas usage du réseau crypté depuis un pays connaissant une telle législation. La BCVs décline toute responsabilité pour les dommages que pourrait subir le client ou l'utilisateur par suite de déficiences techniques, de dérangements ou d'interventions illicites sur le réseau téléphonique ou Internet.

7.4 La BCVs n'assume pas de responsabilité pour tous dommages qui pourraient être causés tant à l'équipement du client qu'aux données qui y sont enregistrées, notamment suite à des déficiences techniques, des dérangements, des interventions illicites sur les installations du réseau, des surcharges du réseau, des engorgements, des dérangements Internet et d'autres insuffisances. Il en va de même de toute interruption des systèmes et autres perturbations affectant la transmission susceptibles de retarder, d'altérer, d'entraîner des erreurs d'acheminements ou d'effacer des informations.

7.5 En utilisant en particulier le Mobile banking, l'utilisateur accepte l'existence de risques spécifiques tels que : (1) la divulgation de la relation bancaire ainsi que d'informations bancaires vis-à-vis de tiers (2) l'usage frauduleux aux conséquences dommageable du fait de l'interception d'informations par des tiers ; (3) la consultation des informations en cas de perte de l'appareil ; (4) la transmission de faux bulletins de versement ou la falsification de bulletins de versement numérisés. Connaissant et acceptant ces risques, l'utilisateur reconnaît l'absence de responsabilité de la BCVs pour tout éventuel dommage, médiate ou immédiat, résultant de du téléchargement, de l'installation et/ou de l'utilisation de l'application Mobile banking, sauf en cas de faute grave ou dol de la BCVs. La BCVs exclut par ailleurs toute garantie de responsabilité quant à la mise à jour, l'exactitude et l'exhaustivité des informations affichées sur l'équipement périphérique.

7.6 La BCVs peut, en tout temps, restreindre, en tout ou partie, des services fournis au client, afin de respecter des dispositions légales (notamment en matière de lutte contre le blanchiment d'argent), réglementaires ou contractuelles, ou pour satisfaire à ses obligations de diligence. En particulier, la BCVs a la faculté de restreindre l'exécution d'ordres de tous types et de refuser de manière générale la réception de valeurs patrimoniales ou de crédits. Ainsi, sauf dans le cas d'intention délictueuse ou de négligence grave de sa part, la BCVs ne répond en aucune manière de dommages intervenus par suite de l'exécution tardive ou de l'inexécution d'ordres divers. Elle ne répond en outre pas, sauf faute grave ou dol de sa part, de dommages intervenus par suite de l'exécution tardive ou de l'inexécution d'ordres de bourse, provoqués par des dérangements complets ou partiels sur e-banking ou sur Mobile banking, des liaisons ou des autres systèmes boursiers (par ex. SWX).

8. Sécurité et confidentialité des données

Pour connaître quelles sont les données que la BCVs récolte sur ses clients, les raisons pour lesquelles elle le fait, la manière dont sont traitées ces données et à qui elles peuvent être transmises, il s'agit de consulter la « Notice d'information en matière de protection des données » ainsi que les « Paramètre en matière de cookies », lesquels sont accessibles sur le site internet de la BCVs. Pour le surplus, les aspects spécifiques à l'utilisation du Digital Banking sont mentionnés ci-dessous :

8.1 Lors du téléchargement, de l'installation ou de l'utilisation des applications ou logiciels du Digital Banking mis à disposition par la BCVs, il est possible que certains tiers (fabricant de l'appareil, plateforme de distribution de l'application, opérateurs réseau etc.) puissent en déduire l'existence d'une relation bancaire avec la BCVs ou puissent accéder à certaines Données Personnelles (ex : mot de passe enregistré sur le téléphone). Les Données Personnelles peuvent ainsi être transmises également au-delà des frontières, même si l'expéditeur et le destinataire se trouvent en Suisse.

Comme les Données Personnelles que l'utilisateur transmet à la BCVs ou qu'il fait transmettre par elle par le truchement de médias électroniques, en particulier par courriels, SMS, etc., ne sont généralement pas cryptées, des tiers non autorisés sont en mesure d'intercepter et de lire ces Données Personnelles. À noter que même si la transmission est cryptée, l'expéditeur et le destinataire ne le sont pas. Les tiers non autorisés peuvent donc procéder à des déductions quant à d'éventuelles relations bancaires existantes ou futures du client. En conséquence, le secret bancaire n'est pas assuré par l'utilisation de ces moyens de communication. Les données transmises lors de l'emploi du Digital Banking sont, elles, sécurisées. Le client veillera donc à ne communiquer des informations à la BCVs que par des moyens de communications sécurisés, comme par exemple l'e-banking ou le Mobile banking, surtout s'il s'agit d'informations personnelles ou confidentielles comme, notamment, des données relatives à des comptes.

La BCVs se réserve le droit, dans le cadre de la relation d'affaire avec le client, de communiquer à l'utilisateur du Digital Banking certaines informations par le biais de messages électroniques. Certains tiers (ex : exploitants du réseau) pourraient ainsi conclure à l'existence d'une relation bancaire avec la BCVs.

De plus, la BCVs rend expressément attentive au danger que représentent les virus et à la possibilité d'attaques par des hackers. Afin de combattre les virus, il est recommandé d'utiliser des versions récentes de navigateurs, d'installer des logiciels antivirus et pare-feu actualisés et d'utiliser des appareils dont la sécurité n'a pas été compromise (appareils débridés par exemple).

Par l'utilisation du Digital Banking, l'utilisateur reconnaît qu'il utilise les applications et logiciels de la BCVs à ses propres risques et accepte spécifiquement les risques susmentionnés.

8.2 La BCVs transmet et stocke les Données Personnelles dans un environnement protégé (par exemple, par des pare-feu) aussi longtemps que cela sera nécessaire, dans le respect de la législation applicable en matière de protection des données. La BCVs prend toutes les mesures de sécurité appropriées pour assurer que les Données ne puissent pas être accessibles à des tiers.

La réalisation du système de Digital Banking a en effet fait l'objet d'un soin tout particulier. Pour la sécurité de l'utilisateur, un système à plusieurs niveaux a été développé faisant appel, entre autres, à des procédés cryptographiques de haut niveau. Grâce à ceux-ci, les données confidentielles de l'utilisateur sont strictement protégées. Toutefois, aucun dispositif de sécurité, même répondant aux développements les plus récents de la technique, ne peut garantir une sécurité absolue. L'utilisateur prend notamment connaissance des risques suivants :

- Des lacunes dans les connaissances du système et dans les mesures préventives de sécurité peuvent favoriser un accès abusif (par ex. mauvaise manipulation de l'appareil, protection insuffisante des données mémorisées sur le disque dur, transferts de fichiers, rayonnement des écrans, etc.). Il incombe à chaque utilisateur de s'informer exactement au sujet des mesures préventives de sécurité applicables.
- L'établissement d'une caractéristique du trafic par le fournisseur d'accès Internet du client ne peut être exclue. En d'autres termes, ce fournisseur a la possibilité de reconstituer quand et avec qui vous êtes entrés en contact.
- Il existe un risque permanent que des virus contaminent l'appareil de l'utilisateur lorsqu'il utilise Internet et qu'il entre en contact avec le monde extérieur par le biais de réseaux d'ordinateurs ou de supports de données amovibles. Il est ainsi primordial de ne travailler qu'avec un logiciel/une application provenant d'une source de toute confiance. La BCVs exclut expressément toute responsabilité en ce qui concerne le logiciel/l'application qu'elle aurait éventuellement fourni(e). Elle ne garantit pas non plus, le cas échéant, que le logiciel/l'application réponde dans toutes ses parties à vos attentes ni qu'il/elle puisse fonctionner de façon irréprochable en combinaison avec d'autres programmes/applications. La BCVs ne fournit pas l'accès technique à ses prestations. La BCVs n'assume donc aucune responsabilité ni pour l'exploitant du réseau (fournisseur) ni pour le logiciel requis pour l'utilisation du e-banking.

8.3 Les diverses fonctionnalités du Digital Banking peuvent contenir des liens vers des sites Internet indépendants de la BCVs. La BCVs ne peut être tenue pour responsable du contenu de ces sites tiers, ni de leur politique de confidentialité. Il est recommandé à l'utilisateur de prendre connaissance de la politique de confidentialité utilisée par ces sites tiers.

9. Le blocage

9.1 Après 3 entrées erronées du mot de passe et/ou du code de sécurité, le système bloque l'accès au Digital Banking. En cas de risque d'emploi abusif, l'utilisateur peut bloquer lui-même son accès en entrant 3 fois un mot de passe erroné. Durant les heures de bureau, le client a la possibilité de s'adresser à notre hotline ou de débloquent lui-même son accès.

9.2 Pour des raisons de sécurité, la BCVs peut bloquer l'utilisation des logiciels ou applications, mis à disposition par elle, sur certains appareils non conformes (appareils débridés ou dont la sécurité n'est plus suffisamment garantie en raison d'autres manipulations) ou logiciel ou système d'exploitation jugés obsolètes par la BCVs.

10. Taxes

10.1 La BCVs peut percevoir une taxe pour la consultation de certaines informations disponibles par Digital Banking. La nature de ces informations et la taxe perçue sont communiquées à l'utilisateur par le canal de l'e-banking, du Mobile banking ou tout autre moyen jugé approprié par la BCVs.

10.2 La BCVs fournit gratuitement le service BCVs Mobile Banking, mais elle se réserve le droit d'introduire ultérieurement une éventuelle indemnité/taxe pour ce service. Pour le transfert de données par Internet («roaming» inclus), les taxes indiquées dans le contrat que l'utilisateur a signé avec son opérateur de réseau s'appliquent et ne concernent en aucun cas la BCVs.

11. Modifications

11.1 La BCVs se réserve le droit de compléter, de modifier ou de supprimer en tout temps et sans préavis la teneur des prestations offertes et des présentes conditions. En particulier, la BCVs est en droit de modifier le système d'identification prévu au chiffre 2.1, notamment au gré des développements de la technique.

11.2 Les modifications seront communiquées au client ou à l'utilisateur par le canal e-banking, du Mobile banking ou tout autre moyen jugé approprié par la BCVs et seront considérées comme approuvées, sauf avis contraire du client dans un délai d'un mois ou lors de la première utilisation qui suit la diffusion de ces modifications.

11.3 La BCVs se réserve en outre le droit de mettre à jour ou de modifier les présentes conditions en tout temps et sans avis préalable, c'est pourquoi il vous est recommandé de régulièrement vérifier la version en vigueur, consultable sur le site internet de la BCVs (www.bcv.ch).

12. Risques inhérents à la législation étrangère

Le client est conscient que, le cas échéant, il peut par l'utilisation d'Internet à partir de l'étranger violer le droit qui y est en vigueur. Le client a l'obligation de s'informer et d'assumer les risques. La BCVs exclut toute responsabilité concernant la violation du droit étranger lors de l'utilisation d'Internet par le client.

13. Résiliation du contrat

Le client et la BCVs peuvent, en tout temps, mettre fin à l'utilisation de ses prestations de Digital Banking en tout ou en partie, en respectant la forme écrite. La BCVs peut supprimer sans préavis un contrat non utilisé pendant plus de 12 mois. Malgré la résiliation, la BCVs peut exécuter toutes les transactions effectuées avant la restitution des moyens d'accès personnels.

14. Droit applicable et for

Toutes les relations juridiques du client avec la BCVs découlant de cette déclaration sont soumises au droit suisse. Le lieu d'exécution et le for exclusif pour tous les genres de procédure est Sion. La BCVs demeure toutefois en droit d'ouvrir action au domicile du client ou devant tout autre tribunal compétent. Les conditions générales de la BCVs complètent les présentes conditions d'utilisation.

Dernière modification : septembre 2023